Aranda SERVICE DESK®

Manual de Instalação

© Todos os direitos reservados Aranda Software

Introdução

O Aranda SERVICE DESK Versão 7.2 é a solução de gestão de processos e serviços de suporte, que permite implementar as melhores práticas de gestão IT. Se encontra certificada pela empresa canadense Pink Elephant, na categoria de *Service Support Enhanced*.

Desta forma, Aranda Software oferece a possibilidade de gestar a área de serviço de suporte com os seguintes cinco processos explicados brevemente a seguir:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Service Level Management

Gestão de Incidentes (Incident Management)

Todo dia se apresentam grande quantidade de incidentes nas organizações que devem ficar devidamente documentados com informações sobre o usuário final, o técnico de serviço e as aplicações envolvidas, entre outros muitos detalhes que se devem ter em consideração.

Para fazer uma boa administração dos incidentes Aranda SERVICE DESK conta com a capacidade de fazer escalamento e assinação de incidentes de forma integrada com a base de dados de conhecimento e as regras do negócio para sua administração, com o objetivo de resolver rapidamente cada incidente.

Gestão de Problemas (Problem Management)

O objetivo é resolver os problemas de raiz, de forma que fiquem definitivamente superados. Alguns incidentes possam se relacionar com problemas depois de analisar suas causas fundamentais, outros problemas se constituem por eles mesmos como tal desde seu nascimento. Uma vez o problema registrado, suas causas identificadas e a solução encontrada e aplicada, o problema pode ser fechado. Em muitos casos a solução de um problema requer fazer uma solicitude de mudança pelo que é fundamental a integração com o módulo de gestão de mudanças.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Gestão de Mudanças (Change Management)

A gestão de mudanças permite a organização modelar e definir os processos de mudança que se requerem, de modo que se automatize o processo e suas aprovações.

Acordos de Nível de Serviço (Service Level Management)

Tendo em consideração a dependência das empresas com os serviços de IT, a degradação ou queda de estes pode causar graves problemas na organização ou incluso chegar a ser catastróficos; por este motivo é indispensável contar com uma ferramenta que permita definir acordos de níveis de serviço baseados em requerimentos específicos do negócio de modo tal que se garanta que os assuntos críticos da empresa sejam administrados com a prioridade adequada, nos tempos acordados e com o monitoreo necessário. Com Aranda SERVICE DESK poderá ademais ter todas as informações que requerer para determinar o cumprimento dos acordos e analisar os indicadores de desempenho, isto com a finalidade de modificar ou adequar continuamente os serviços para que cumpram e excedam as expectativas da empresa.

Integração com Aranda CMDB (Configuration Management)

O Aranda SERVICE DESK se integra com o Aranda CMDB (solução de base de dados de gestão da configuração), de forma que os casos que se registrem, (incidentes, problemas, mudanças) possam ser associados com os elementos de configuração (CIs) da sua empresa, quer dizer, de qualquer objeto (inventariado) que faz parte da infra-estrutura da empresa como, computadores pessoais, servidores, impressoras, teclados, telefones, entre outros.

Com esta ferramenta é possível ter as informações centralizadas e devidamente relacionadas com os processos de suporte e procedimentos da organização de forma rápida e confiável.

Multiprojeto

É possível gestar os procedimentos de suporte de uma ou várias organizações e/ou projetos desde um único ponto, visualizando todas as informações associadas na mesma console de forma centralizada.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Requerimentos do Sistema

De hardware e software

No servidor

Módulos: Aranda DBmanager, Aranda Mailer e Aranda SERVICE DESK BLOGIK

Processador:	Pentium III de 1.1 GHz ou superior
Memória:	512 MB ou superior
Sistema operacional	Windows 2000 professional + SP 4 (ou um sistema operacional superior)
Espaço livre no HD:	100 MB

No servidor Aranda SERVICE DESK é onde se realiza toda a configuração do ambiente SERVICE DESK, o qual pode ter ou não instalada a console Front End.

Nas estações - console

Módulos: Aranda SERVICE DESK Front End

Processador:	Pentium
Memória:	128 MB ou superior
Sistema operacional	Windows 2000 professional + SP 4 (ou um sistema operacional superior)
Espaço livre no HD:	60 MB

A console Front End é instalada nas estações dos especialistas do Help Desk, para consultar e administrar seus casos.

OBSERVAÇÃO: Tenha em consideração que se a estação ou servidor onde realizará a instalação de SERVICE DESK se utiliza com outros fines como: controlador de dominio, servidor de armazenamento, servidor Web, servidor de impresión, Proxy, Firewall, etc., aos requerimentos anteriores hay que sumarles os requerimentos mínimos de tales serviços adicionales.

De Base de dados

Motor de Base de dados	Comentários
MS SQL 7.0/2000 ou superior ou MSDE. ORACLE XE, ORACLE 9i ou superior	Se não tem adquirido a licença de MS SQL pode utilizar a versão gratuita MSDE (Ver anexo MSDE)

© Todos los derechos reservados Aranda Software

De configuração

O componente MDAC (Microsoft Data Acesss Component) deve estar atualizado a versão 2.6 Service Pack 1 ou superior. Se o MDAC não estiver atualizado, a instalação de SERVICE DESK o atualizará. Esta instalação/atualização requer de reiniciar.

O Aranda SERVICE DESK requer para seu funcionamento o BDE (Borland Database Engine). Se a estação onde se realizará a instalação não contar com esta ferramenta, a aplicação instaladora o instalará. Se pelo contrário, conta com alguma versão de BDE**, a** aplicação instaladora a sobrescreverá com a última versão do BDE.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Tabela de Conteúdo

Introdução **2**

Requerimentos do Sistema **4**

Instalação Aranda SERVICE DESK **7**

Licenciamento do Aranda SERVICE DESK **10**

No servidor 10

Controle de licenciamento 11

Armazenamento e disponibilidade de licenças 15

Nas estações 15

Configurar os módulos Aranda Mailer e Aranda DBManager 16

Desinstalação do Aranda SERVICE DESK **21**

Anexos **22**

Instalação de MSDE 23

© Todos los derechos reservados Aranda Software

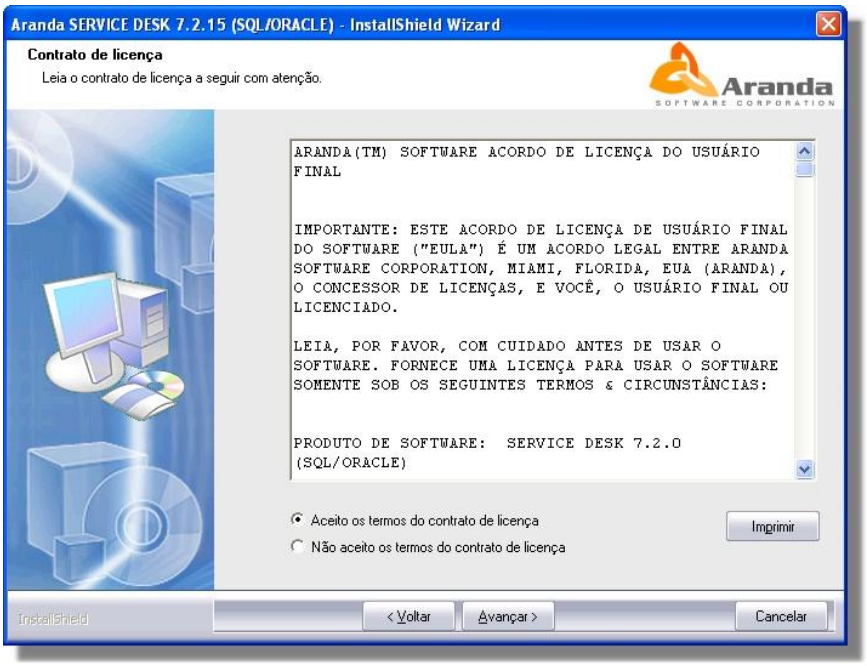
Instalação Aranda SERVICE DESK

1. Crie a Base de Dados Aranda. Para isto vá até a **Guía de Instalação da Base de Dados Aranda,** contida no pacote de instalação de Aranda SERVICE DESK.

2. Execute o instalador ***asdk_7.2.0.exe***

3. Selecione o idioma que deseja utilizar para o processo de instalação.

4. Leia o contrato da ferramenta e se estiver de acordo, aceite os termos.


Aranda SERVICE DESK 7.2.15 (SQL/ORACLE) - InstallShield Wizard
Contrato de licença
Leia o contrato de licença a seguir com atenção.
Aranda
SOFTWARE CORPORATION
ARANDA(TM) SOFTWARE ACORDO DE LICENÇA DO USUÁRIO FINAL
IMPORTANTE: ESTE ACORDO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL DO SOFTWARE ("EULA") É UM ACORDO LEGAL ENTRE ARANDA SOFTWARE CORPORATION, MIAMI, FLORIDA, EUA (ARANDA), O CONCESSOR DE LICENÇAS, E VOCÊ, O USUÁRIO FINAL OU LICENCIADO.
LEIA, POR FAVOR, COM CUIDADO ANTES DE USAR O SOFTWARE. FORNECE UMA LICENÇA PARA USAR O SOFTWARE SOMENTE SOB OS SEGUINTES TERMOS & CIRCUNSTÂNCIAS:
PRODUTO DE SOFTWARE: SERVICE DESK 7.2.0 (SQL/ORACLE)
Aceito os termos do contrato de licença
Não aceito os termos do contrato de licença
Imprimir
InstallShield
< Voltar
Avançar >
Cancelar

5. Pressione **[Seguinte].**

6. Ingresse o nome do usuário e nome da empresa e, pressione **[Seguinte].**

7. Se selecionar a opção **Completa,** se instalarão o Aranda SERVER e a console. Se selecionar customizada, poderá escolher os módulos a instalar.

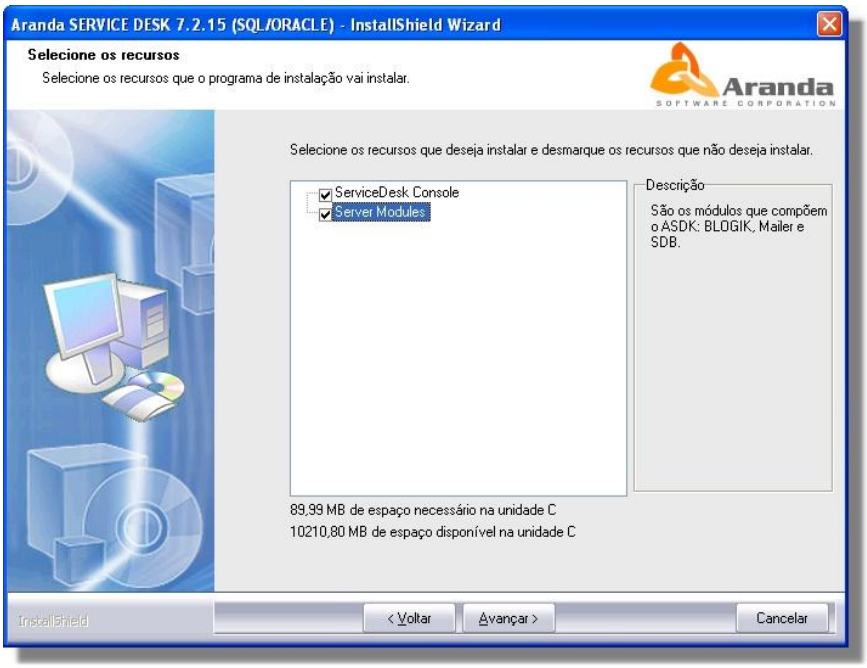
© Todos los derechos reservados Aranda Software

No caso de ter escolhido a customizada:

Pressione **[Mudar]** para modificar o caminho onde serão instalados os componentes de Aranda SERVICE DESK. Selecione a nova localização e pressione **[Aceitar].**

Pressione **[Seguinte].**

Selecione o(os) componente(s) que deseja instalar segundo requer.


Aranda SERVICE DESK 7.2.15 (SQL/ORACLE) - InstallShield Wizard
Selecione os recursos
Selecione os recursos que o programa de instalação vai instalar.
Aranda
SOFTWARE CORPORATION
Selecione os recursos que deseja instalar e desmarque os recursos que não deseja instalar.
ServiceDesk Console
Server Modules
Descrição
São os módulos que compõem o ASDK: BLOGIK, Mailer e SDB.
89,99 MB de espaço necessário na unidade C
10210,80 MB de espaço disponível na unidade C
InstallShield
< Voltar
Avançar >
Cancelar

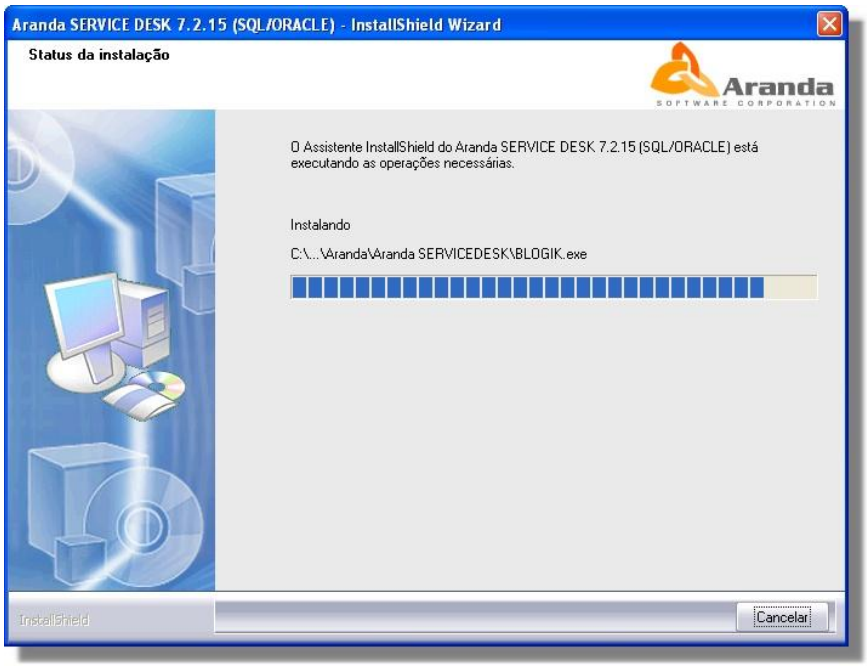
Service Desk Console: Instala a console Service Desk Front End, na qual se pode realizar a gestão dos cinco processos (Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management, Service Level Management).

Server Modules: Instala os módulos do Aranda SERVICE DESK (BLOGIK, Mailer e DBManager).

8. Pressione **[Seguinte]** e depois clique em **[Instalar].**

9. Imediatamente se inicia o processo de instalação e uma barra mostra o progresso do procedimento.

© Todos los derechos reservados Aranda Software



10. Pressione **[Finalizar].**

11. O Aranda SERVICE DESK Versão 7.2 se instalou corretamente. Agora proceda a registrar o licenciamento da ferramenta.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Licenciamento do Aranda SERVICE DESK

No servidor

Para registrar Aranda SERVICE DESK SERVER (com todos os módulos do servidor) faça os passos explicados a seguir.

1. Ingresse no módulo Aranda Registry. Para isto, vá até Iniciar **->** Todos os programas **->** Aranda Software **->** Aranda Tools **->** Registry.

2. Na janela onde aparecem as soluções Aranda, selecione Aranda SERVICE DESK e pressione **[Next].**

3. No espaço **Company Name** ingresse o nome da sua empresa. Tenha em consideração que este nome deverá ser o mesmo para todas as ferramentas de Aranda Software.

4. Ingresse o nome do usuário que utilizará a ferramenta, onde diz **User Name.**

5. Pressione **[Next]**.

6. Pressione **[New CD Key]**. Imediatamente o CD KEY gerado aparece no espaço da parte superior.

7. Pressione **[Next].**

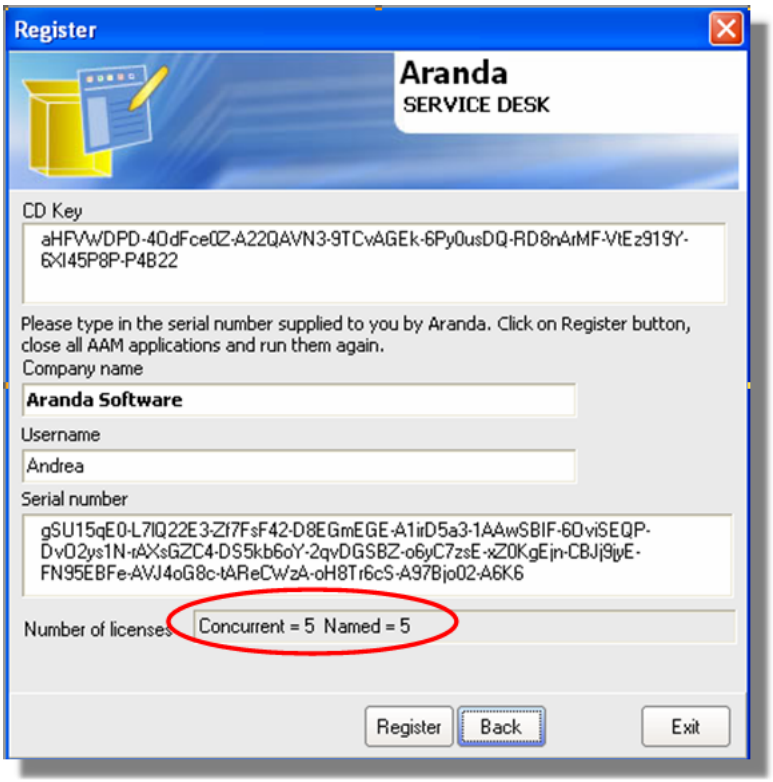
8. Para poder continuar com o processo, deve enviar um e-mail no endereço: serial.request@arandasoft.com solicitando o serial correspondente a sua aquisição com os seguintes dados:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

- Nome da empresa
- CDKey
- Nome do Produto
- Versão
- Quantidade de licenças
- Tipo de Serial (Demo, Aluguel, Compra).

9. Ingresse o serial que recebeu por e-mail.

10. Pressione o botão **[Register]**. Imediatamente aparece uma janela de notificação informando que o processo foi bem sucedido. Pressione **[OK].**



11. Imediatamente na janela do módulo Registry aparece o número de licenças nomeadas e concorrentes que foram registradas com o serial correspondente, como o indica a anterior imagem.

Controle de licenciamento

É importante ter em consideração que as licenças ingressadas através do módulo Aranda Registry para a aplicação Aranda SERVICE DESK, indicarão a quantidade de consoles Service Desk Front End e Web que se possam conectar com a base de dados em forma simultânea (Ver detalhe ressaltado na imagem anterior).

Quer dizer, se o serial ingressado indica: "Number of licences: **Named = 5**", isto significa que 5 especialistas poderão se conectar em forma simultânea com a base de dados através das consoles Front End e Web.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Se indicar **"Concurrent = 5"**, significa que 5 licenças são concorrentes, quer dizer, que o usuário que tenha certo tempo de inatividade da console, se fechará se outro usuário concorrente a precisar. Para mais informações sobre licenças nomeadas e concorrentes, vá até o capítulo **Administrar licenças para ASDK** da console SERVICE DESK – BLOGIK, do manual de uso do ASDK.

12. Crie as dependências dos serviços de Aranda Software no motor de base de dados SQL Server. Para isto, faça os passos explicados a seguir:

As dependências se criam unicamente quando o motor da base de dados SQL Server se encontra no mesmo servidor onde se instalou o Aranda SERVICE DESK, com a finalidade de que os serviços de Aranda subam unicamente quando o motor da base de dados inicie.

12.1. Vá até **Iniciar -> Executar.**

12.2. Execute o comando Regedit.

12.3. Na console do editor do registro localize a seguinte senha:

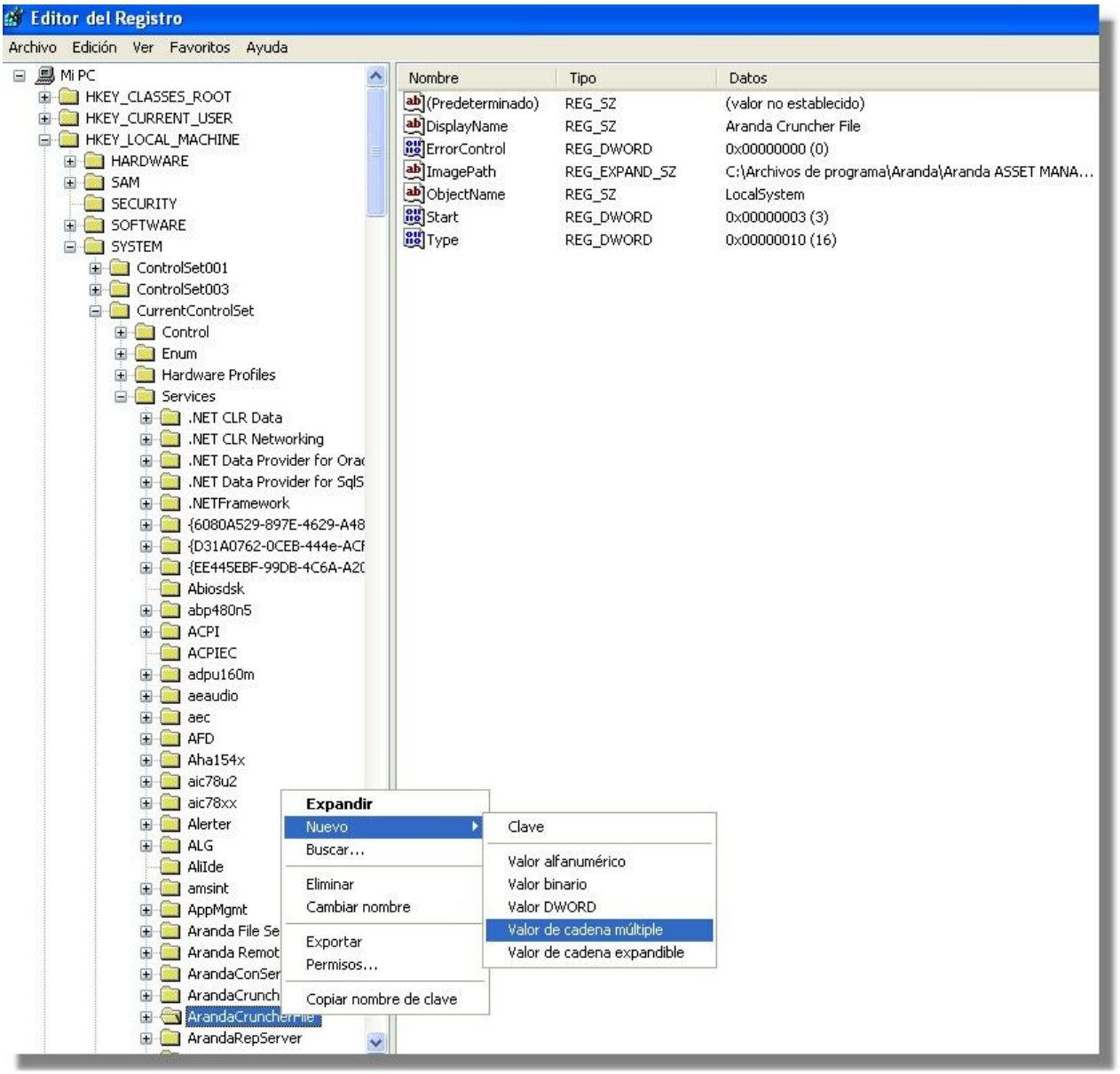
HKEY_LOCAL_MACHINE/System/CurrentControlSet/Services

12.4. Localize cada um dos serviços Aranda que se conectam com a Base de Dados e execute as seguintes instruções para cada um deles:

- Aranda Cruncher
- Aranda Cruncher File
- Aranda Repserver
- DBManager Aranda
- Mailer Aranda

12.4.1. Clique o botão direito sobre o serviço correspondente e selecione a opção **Novo -> Valor seqüência múltiple.**

© Todos los derechos reservados Aranda Software



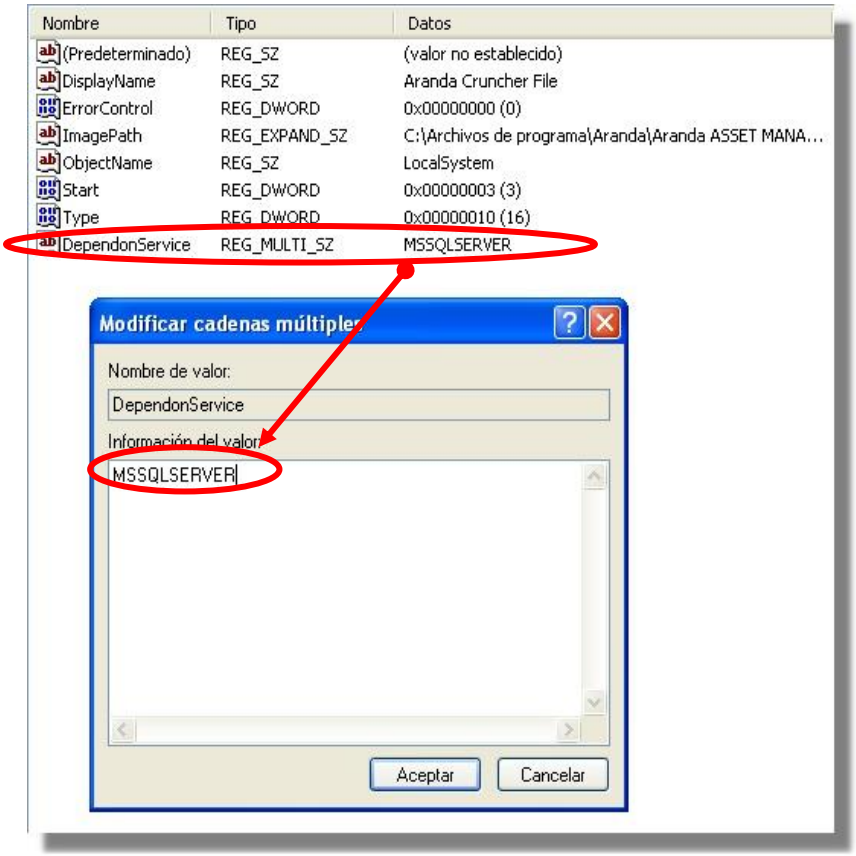
12.4.2. No painel central aparecerá assim:

e nesse espaço ingresse o valor **DependOnService e** pressione **[Enter].**

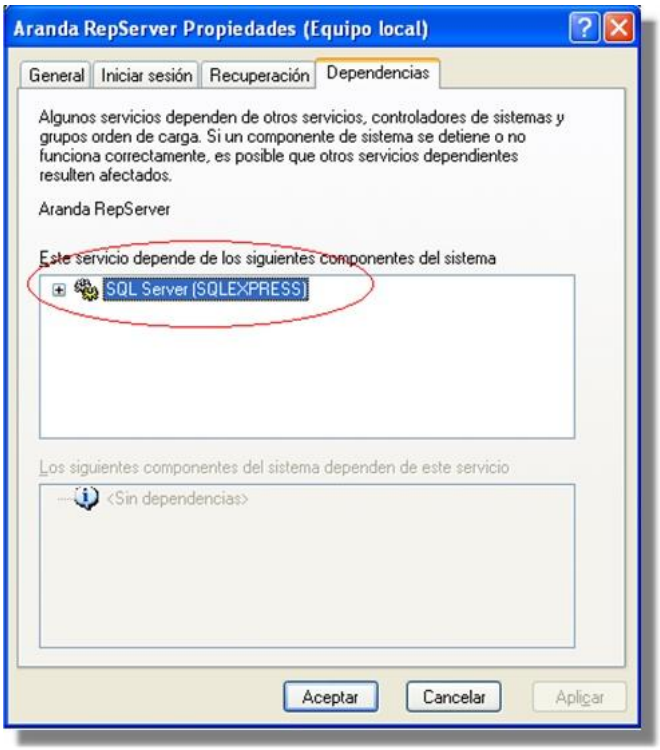
12.4.3. Clique duas vezes sobre o registro e na janela que se abre ingresse o valor **"MSSQLServer"** para o tipo de dados REG_MULTI_SZ.

12.4.4. Pressione **[Aceitar].**

© Todos los derechos reservados Aranda Software



12.4.5. Comprove a dependência criada nas propriedades de cada serviço, através de **Iniciar-> Executar -> services.msc -> Aranda Cruncher /Aranda Cruncher File/ Aranda Repserver/ Aranda DBManager / Aranda Mailer -> Propriedades ->** aba **[Dependências].**


Aranda RepServer Propiedades (Equipo local)
General
Iniciar sesión
Recuperación
Dependencias
Algunos servicios dependen de otros servicios, controladores de sistemas y grupos orden de carga. Si un componente de sistema se detiene o no funciona correctamente, es posible que otros servicios dependientes resulten afectados.
Aranda RepServer
Este servicio depende de los siguientes componentes del sistema
SQL Server (SQLEXPRESS)
Los siguientes componentes del sistema dependen de este servicio
<Sin dependencias>
Aceptar
Cancelar
Aplicar

Armazenamento e disponibilidade de licenças

13. Uma vez terminado o registro da aplicação no servidor, deverá subir o serviço Aranda DBManager para que as informações sobre a licença fique registrada na base de dados Aranda e, desta forma, estejam disponíveis para ser usadas pelos diferentes especialistas. Para isto, realize os seguintes passos:

13.1. Vá até Iniciar -> Executar

13.2. Ingresse o seguinte comando: **services.msc** e pressione **[Aceitar].**

13.3. Na interface que aparece, localize o serviço **Aranda DBManager.**

13.4. Clique o botão direito ou clique duas vezes e selecione a opção **Iniciar.**

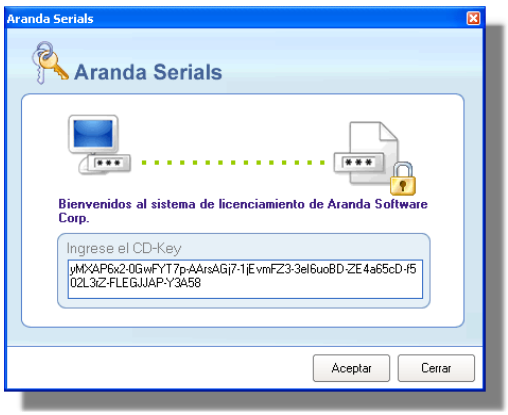
Assim que o administrador suba o serviço Aranda DBManager, é possível ver e administrar as licenças adquiridas através da vista Licenças da console BLOGIK.

Nas estações

Para registrar a console FRONT END de Aranda SERVICE DESK, faça os passos explicados a seguir:

1. Ingresse no módulo Aranda SERIALS. Para isto, vá até Iniciar **->** Todos os programas **->** Aranda Software **->** Aranda Tools **->** Serials.

2. Imediatamente se abre a janela de Aranda SERIALS, onde deve copiar o CD KEY que foi gerado no registro do servidor de SERVICE DESK.



3. Pressione **[Aceitar].**

4. Imediatamente aparece uma janela de notificação, informando que o processo de registro do CD KEY foi bem sucedido. De não ter sido bem sucedido o licenciamento da console, na hora de executar aparecerá a seguinte janela. Neste caso, deve registrá-la novamente pelo módulo Aranda Serials.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Confirm
No se ha podido verificar la válidez de la licencia de uso!
Por favor comuníquese con su distribuidor autorizado.
El código de error fue: AECPN-10024
OK

Uma vez licenciado o Servidor e a(s) console(s), proceda a criar a conexão a Base de Dados Aranda (em o ODBC de Windows) e posteriormente a conexão a Base de Dados. Para isto, vá até o **manual de uso do módulo Aranda SETTINGS.**

Configurar os módulos Aranda Mailer e Aranda DBManager

Configurar módulo Aranda MAILER

A função do módulo Aranda MAILER é ocupar-se exclusivamente do envio de e-mails, gerados pelo módulo DBManager quando se gera um alarme.

Para realizar esta tarefa, o módulo monitorea periodicamente a base de dados de Aranda procurando novos alarmes para os quais se configurou o envio de e-mails. Depois realiza esta tarefa de envio automaticamente. Ademais, permite o envio de informações pendentes em qualquer momento, sempre que o usuário o disponha.

Abrir a interface de Aranda MAILER

Vá até **Iniciar -> Todos os programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Aranda Services.**

Na interface de Aranda Service Center clique no ícone

.

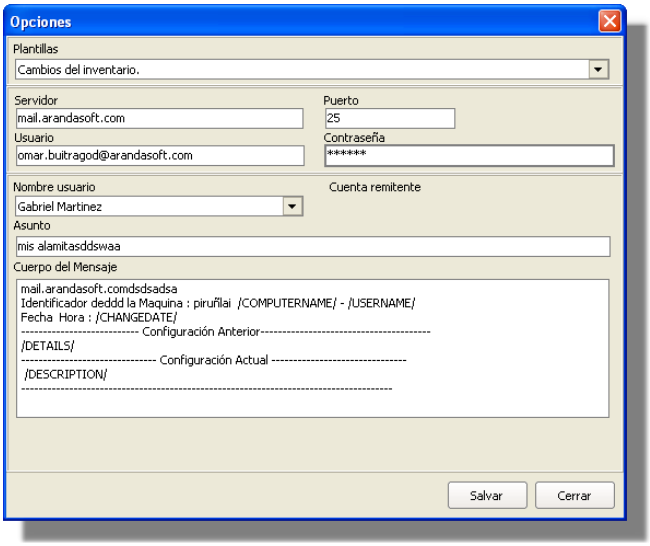
Imediatamente no painel central se mostram as funcionalidades do módulo Aranda Mailer.

O Mailer apresenta uma janela muito simples de utilizar. Contem um cronômetro que recorre um ciclo pré-definido de aproximadamente 1 minuto; cada vez que este ciclo se cumprir, o módulo revisa novamente na base de dados procurando alarmes ou mensagens programados para ser enviados e no caso de encontrar algum, o envia imediatamente.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Configurar Mailer

1. Desde o painel central, clique na opção Configuração Mailer. Imediatamente se abre a seguinte janela:



2. No menu selecione um dos quatro modelos do corpo da mensagem para que o DBmanager gere as informações correspondentes a selecionada.
3. Ingresse o servidor de e-mail através do qual se realizará o envio de e-mails.
4. Ingresse a porta do servidor de e-mail.
5. Registre o e-mail ou conta através da qual se enviarão os e-mails.
6. Ingresse a senha correspondente a conta de e-mail ingressada anteriormente.
7. Selecione o nome do remitente dos e-mails no campo Nome Usuário. Os usuários que se mostram são extraídos da base de dados Aranda.
8. No campo Assunto, digite o nome, motivo ou título do e-mail.
9. No corpo da mensagem se visualizam as informações que vão gerar o DBmanager, de acordo com o modelo selecionado.
10. Depois de ingressar as informações, clique em **[Salvar]**.
11. Para sair da interface de configuração, pressione **[Fechar].**

Enviar mensagens pendentes

Para enviar os e-mails que por algum erro de conexão ou por programação, não foram remitidos, pressione o botão **[Enviar mensagens pendentes].** Imediatamente, os e-mails armazenados serão enviados as contas de e-mail configuradas.

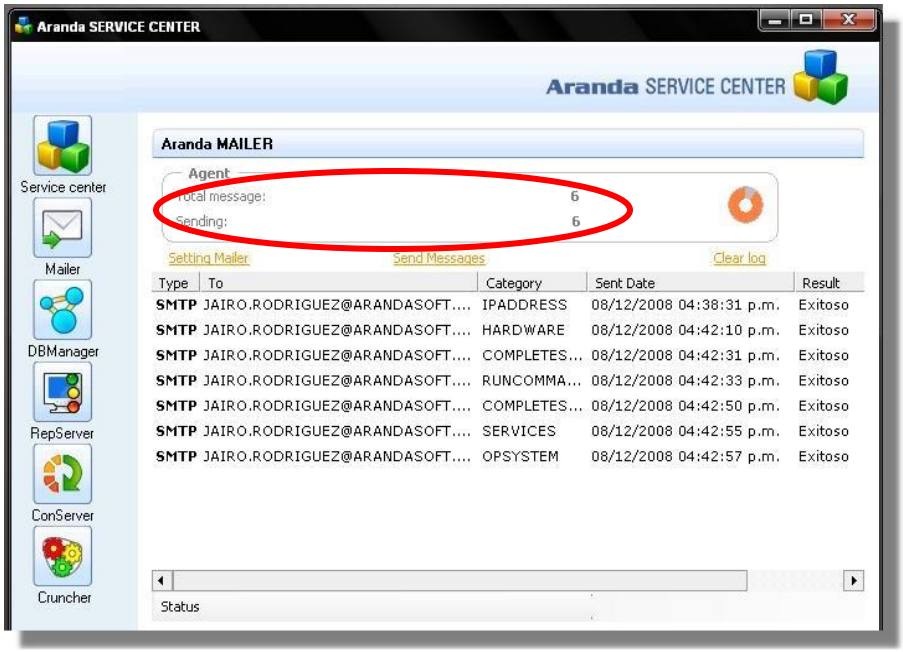
© Todos los derechos reservados Aranda Software

Apagar Log

Para excluir os relatórios de envio apresentados no painel central, pressione o botão **[Apagar log]**.

Ver número de mensagens enviadas e armazenadas

Na parte superior da interface do Mailer se visualiza o número de e-mails gerados e o número destes que foram enviados.



Configurar módulo DBmanager

O módulo DBmanager se encarrega da execução das regras para Aranda SERVICE DESK. O serviço de DBmanager efetua o monitoreo a cada 24 horas como valor mínimo pré-determinado.

O arquivo do DBmanager ficará localizado na pasta "C:\Arquivos de programa\Aranda\Aranda SERVICEDESK".

Abrir a interface de Aranda DBmanager

Vá até **Iniciar -> Todos os programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Aranda Services.**

Na interface de Aranda Service Center clique no ícone

.

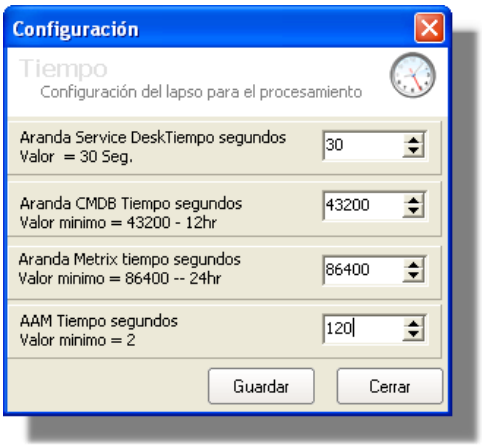
Imediatamente no painel central se mostram as funcionalidades do módulo Aranda DBManager.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Configurar os tempos de monitoreo do DBManager

O usuário poderá configurar o tempo do percorrido do DBmanager para o monitoreo de alarmes pré-determinado para 24 Horas. No caso do Aranda SERVICE DESK, o primeiro valor, configure o tempo assim:

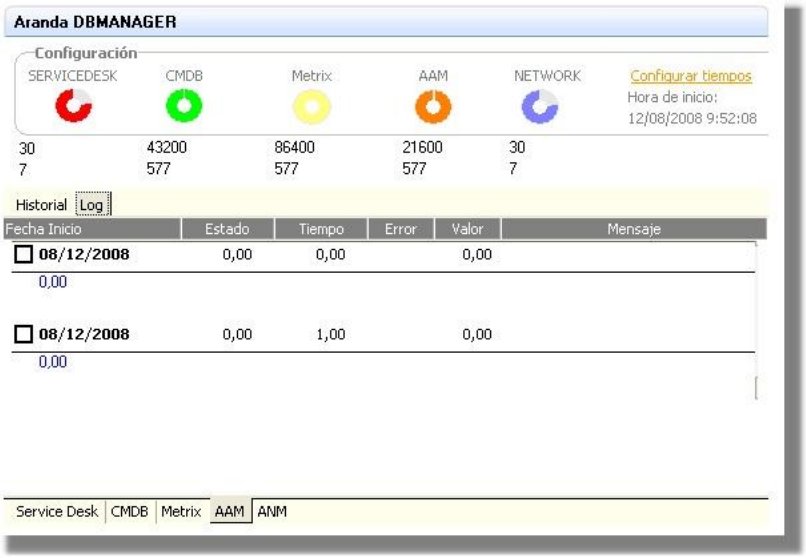
- Desde o painel central, clique no botão **[Configurar Tempos].**
- Selecione o tempo (em segundos) no qual deseja que o módulo DBManager monitoree a geração de novos alarmes para enviá-los para o módulo Aranda Mailer. Tenha em consideração que a configuração como mínimo deve ser de 2 segundos.



- Pressione o botão **[Salvar].**

Visualizar o *log* de operações do DBManager

Na interface principal do módulo, localize-se sobre a aba **[Log]. Na** parte inferior do painel, localize-se sobre a aba **[Service Desk].** Imediatamente visualizará o relatório de eventos realizados no DBManager para Aranda SERVICE DESK (Data de inicio do evento, Estado -enviado, não enviado-, tempo que durou a operação, se apresentou erro ou não e a mensagem que foi enviada para o Mailer).



© Todos los derechos reservados Aranda Software

Visualizar o rendimento das operações do DBManager

Na interface principal do módulo DB Manager, localize-se sobre a aba **[Histórico],** imediatamente visualizará o *performance* de processos do DBManager para as seguintes quatro aplicações que segundo corresponda, tenha instaladas na sua organização (Aranda SERVICE DESK, Aranda CMDB, Aranda SOFTWARE METRIX e Aranda ASSET MANAGEMENT). O processo se reconhecerá pela cor de cada uma das aplicações ilustrado na parte superior da interface.

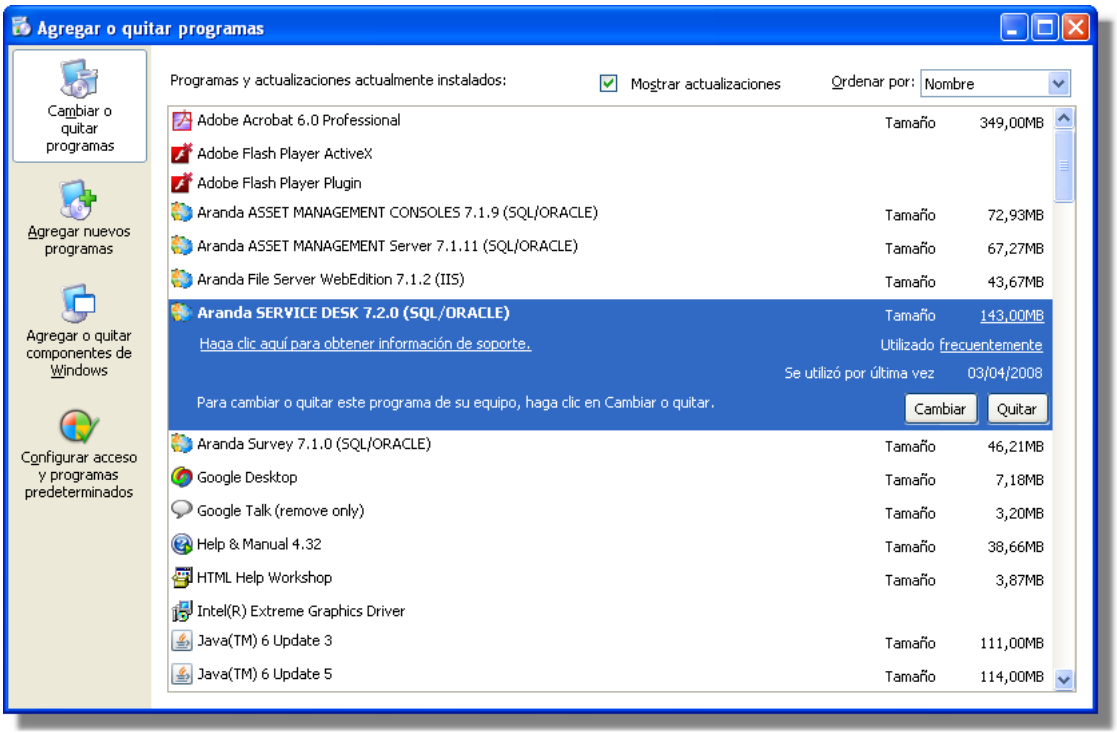
Imediatamente configure as permissões de uso e acesso as consoles **BLOGIK** e **FRONT END** de ASDK, no módulo PROFILE. Para isto, vá até o **manual de uso de Aranda PROFILE.**

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Desinstalação do Aranda SERVICE DESK

Antes de proceder com a desinstalação, é recomendável deter os serviços do Servidor: Aranda Mailer e Aranda DBManager. Aranda SERVICE DESK pode se desinstalar da seguinte forma:

1. Vá até Iniciar -> Painel de Controle -> Adicionar ou remover programas.
2. Localize-se sobre a opção Aranda SERVICE DESK 7.2.0 (SQL/ORACLE) e pressione **[Remover].**
3. Imediatamente iniciará o processo de desinstalação da ferramenta.

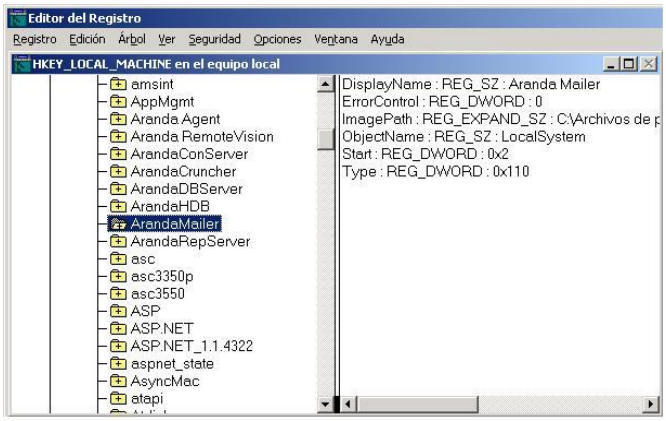

Agregar o quitar programas
Cambiar o quitar programas
Agregar nuevos programas
Agregar o quitar componentes de Windows
Configurar acceso y programas predeterminados
Programas y actualizaciones actualmente instalados:
Mostrar actualizaciones
Ordenar por: Nombre
Adobe Acrobat 6.0 Professional Tamaño 349,00MB
Adobe Flash Player ActiveX
Adobe Flash Player Plugin
Aranda ASSET MANAGEMENT CONSOLES 7.1.9 (SQL/ORACLE) Tamaño 72,93MB
Aranda ASSET MANAGEMENT Server 7.1.11 (SQL/ORACLE) Tamaño 67,27MB
Aranda File Server WebEdition 7.1.2 (IIS) Tamaño 43,67MB
Aranda SERVICE DESK 7.2.0 (SQL/ORACLE) Tamaño 143,00MB
Haga clic aquí para obtener información de soporte.
Utilizado frecuentemente
Se utilizó por última vez 03/04/2008
Para cambiar o quitar este programa de su equipo, haga clic en Cambiar o quitar.
Cambiar
Quitar
Aranda Survey 7.1.0 (SQL/ORACLE) Tamaño 46,21MB
Google Desktop Tamaño 7,18MB
Google Talk (remove only) Tamaño 3,20MB
Help & Manual 4.32 Tamaño 38,66MB
HTML Help Workshop Tamaño 3,87MB
Intel(R) Extreme Graphics Driver
Java(TM) 6 Update 3 Tamaño 111,00MB
Java(TM) 6 Update 5 Tamaño 114,00MB

© Todos los derechos reservados Aranda Software

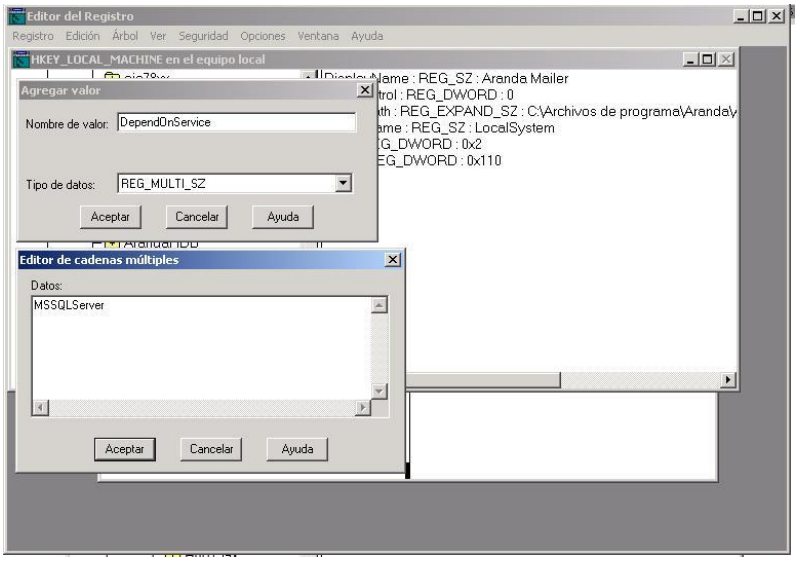
Anexos

Os serviços nos quais se configura dependência são os que fazem conexão com a base de dados, tais como: Aranda DBmanager e Aranda Mailer. O seguinte é o procedimento para criar a dependência para o serviço Aranda Mailer. A dependência para o outro serviço se cria de igual forma.

- Execute o editor do registro através de regedt32.
- Navegue até a senha HKEY_LOCAL_MACHINE/System/CurrentControlSet/Services/ArandaMailer



- Crie a dependência localizando-se em cada um deles, através do menu Edição -> Adicionar valor, ingresse para o Nome do valor: DependOnService do Tipo de dados: REG_MULTI_SZ e com o conteúdo MSSQLServer assim como se ilustra na imagem.



© Todos los derechos reservados Aranda Software

- Desta forma fará que os serviços Aranda DBmanager e Aranda Mailer não subam até que o serviço MSSQLServer esteja disponível e possa atender as solicitações de conexão.

- Depois, pode comprovar a dependência criada nas propriedades de cada serviço, através das Ferramentas Administrativas -> Serviços -> Propriedades, aba dependências.

Instalação de MSDE

Microsoft Database Engine é uma versão Light e gratuita do motor MSSQL Server 2000.

Esta versão permite:

- Número máximo de bases de dados: 16
- Tamanho máximo de cada base de dados (GB): 02
- Número máximo de conexões concorrentes: 05

Requisitos

Seu equipamento deve cumprir os requisitos de hardware e software para poder instalar MSDE 2000.

De hardware

Processador:	Intel Pentium ou compatível, 166 MHz ou superior
Memória:	128 MB em Windows XP 64 MB como mínimo em Windows 2000 32 MB como mínimo nos demais sistemas operacionais
Sistema operacional	Windows 98 em diante, mas deve ter em consideração o número máximo de conexões concorrentes nestes S.O
Espaço livre no HD:	2 vezes a RAM mais 20 MB.

De software

O MSDE 2000 requer que esteja instalado Microsoft Internet Explorer 5.0 ou posterior. É suficiente com uma instalação mínima e não é necessário que Internet Explorer seja o explorador pré-determinado.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Instalação

Os instaladores do MSDE 2000 (MSDE2k) e do service pack 3 estão disponíveis em: http://www.microsoft.com/sql/msde/downloads/download.asp, uma vez descarregado o instalador faça estes passos:

- Execute o arquivo-pacote que contém os instaladores do MSDE2k: MSDE2000A.exe. isto desempacotará os instaladores no caminho por default C:\MSDERelA.
- Depois execute a seguinte linha de instalação:
  C:\MSDERelA\setup.exe sapwd="123" disablenetworkprotocols=0 securitymode=sql

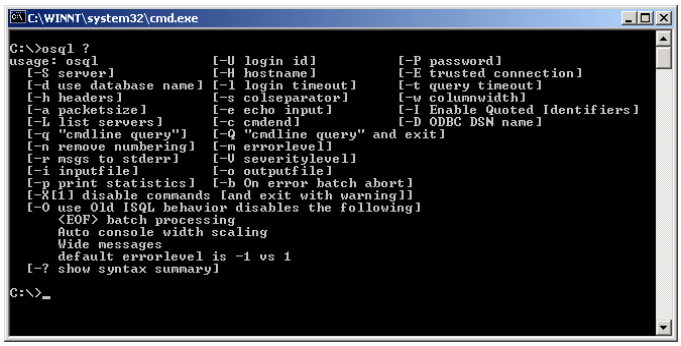
  Onde:

  sapwd: é o password para a conta "sa"

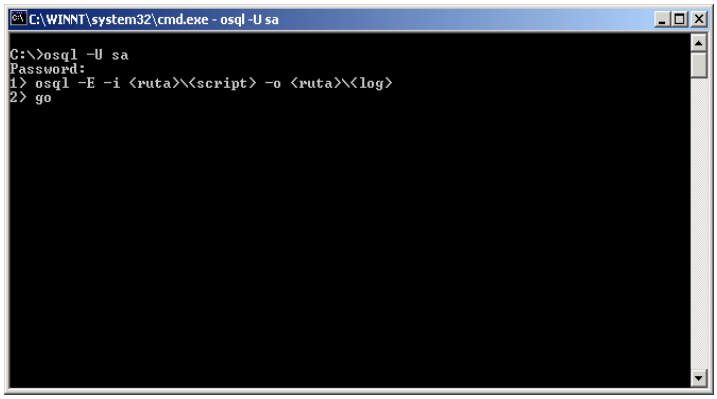
  disablenetworkprotocols: habilita os protocolos para a conexão desde outras máquinas ao motor que vai instalar. (0: habilita, 1: desabilita).

  securitymode: se desejar habilitar a autenticação mista, tem que incluir este parâmetro.
- Finalizada a instalação da instancia, é necessário reiniciar.

O MSDE se administra desde um shell de DOS. Simplesmente execute a seguinte instrução para obter os comandos do programa: sql


C:\WINNT\system32\cmd.exe
C:\>osql ?
usage: osql [-U login id] [-P password]
[-S server] [-H hostname] [-E trusted connection]
[-d use database name] [-l login timeout] [-t query timeout]
[-h headers] [-s colseparator] [-w columnwidth]
[-a packetsize] [-e echo input] [-I Enable Quoted Identifiers]
[-L list servers] [-c cmdend] [-D ODBC DSN name]
[-q "cmdline query"] [-Q "cmdline query" and exit]
[-n remove numbering] [-m errorlevel]
[-r msgs to stderr] [-V severitylevel]
[-i inputfile] [-o outputfile]
[-p print statistics] [-b On error batch abort]
[-X[1] disable commands [and exit with warning]]
[-O use Old ISQL behavior disables the following]
<EOF> batch processing
Auto console width scaling
Wide messages
default errorlevel is -1 vs 1
[-? show syntax summary]
C:\>

Por exemplo, se desejar se autenticar usando a conta “sa” e posteriormente criar uma base de dados, o procedimento a seguir se mostra na seguinte imagem:



© Todos los derechos reservados Aranda Software

Opcionalmente, pode instalar a console gráfica gratuita: Setup_DbaMgr2k, a qual apresenta uma interface similar a de MSSQL 2000; para acessar nesta simplesmente execute o instalador:

Setup_DbaMgr2k.exe, o qual pode ser descarregado do endereço http://www.asql.biz/DbaMgr/DownLoad2k.shtm (deve descarregar o que diz: "Current Version released as Full Setup")

Esta console inclusive permite se conectar com outros servidores SQL e executar queries.

Se desejar verificar a versão do MSDE instalado: Abra a console DbaMgr2k e no menu "Info" selecione a opção "SQL Server Engine Version", na qual encontrará a versão do service pack, se tiver uma versão do MSDE2k instalada e não está atualizada com o service pack 3, deve aplicá-lo. Tenha em consideração que o SP3 para MSDE2K não é o mesmo de MSSQL Server 2k.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Aranda SERVICE DESK

Versão 7.2

ARANDA Software Corporation 2002-2008. Todos os direitos reservados.

Qualquer documentação técnica proporcionada por Aranda Software é um produto registrado por Aranda Software Corporation e pertence à Aranda Software Corporation.

O software descrito neste manual está protegido pelos acordos e leis que regulam a propriedade intelectual e os direitos sobre publicações tanto quanto na Colômbia assim como nas leis internacionais sobre estas matérias e pode ser utilizado unicamente sob os termos enunciados na licença anexa. Está proibida a reprodução total ou parcial do presente manual por qualquer médio – impresso, escrito, gráfico, eletrônico ou mecânico incluindo fotocopia, gravação ou armazenamento de qualquer forma, sem autorização prévia e por escrito da Aranda Software Corp.

Aranda Software Corp. pode realizar mudanças e melhoras nos produtos descritos no presente manual sem aviso prévio. Tais mudanças serão incorporadas em novas edições da publicação.

MARCAS COMERCIAIS

Aranda Software, o logotipo de Aranda Software, Aranda SERVICE DESK, Aranda BLOGIK, Aranda FRONTEND, Aranda SERVICE DESK Web Edition Aranda CMDB, Aranda MAILER, Aranda PCBROWSER, Aranda PCBROWSER WebEdition, Aranda SURVEY WebEdition, Aranda FILE SERVER, Aranda SOFTWARE METRIX e Aranda QUERY MANAGER são marcas registradas de Aranda Software Corporation.

Microsoft é uma marca registrada de Microsoft Corporation e Office e Windows são marcas registradas de Microsoft Corporation. Nada contido neste manual deve se interpretar como autorização para utilizar tais marcas registradas. Outros nomes de sociedades, produtos ou serviços mencionados neste manual podem ser marcas registradas das suas respectivas empresas ou marcas de serviços de terceiros e são utilizadas só como referência.